

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anissa, Fatia Noor. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan Citra Merek Hotel Berbasis Syariah Studi Kasus : Hotel Sofyan*. Skripsi. Universitas Indonesia : Depok.
- Anwar Sanusi. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Anonim. (2017). *RedDoorz: Untuk Kalian yang Belum Mengenal Kami*, <https://blog.reddoorz.com/2017/03/10/reddoorz-untuk-kalian-yang-belum-mengenal-kami/> (Diakses pada Maret 2019).
- Anonim, (2019). *e-Conomy SEA 2018 - Think with Google*, https://www.thinkwithgoogle.com/_qs/documents/6730/Report_e-Conomy_SEA_2018_by_Google_Temasek_v.pdf (Diunduh pada Maret 2019).
- Avili, Kaneswaran. (2016). *Virtual hotel operator receives RM16.76mil injection*, <http://www.thestar.com.my/metro/smebiz/news/2016/05/09/virtual-hotel-operator-receivesrm1676mil-injection/> (Diakses pada Maret 2019).
- Berezina, K., Cobanoglu, C., Miller, B. L., & Kwansa, F. A. (2012). *The Impact of Information Security Breach on Hotel Guest Perception of Service Quality, Satisfaction, Revisit Intentions and Word-of-Mouth*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 991–1010.
- Edmundas Jasinskis, Dalia Streimikiene, Biruta Svagzdiene & Arturas Simanavicius. (2016). *Impact of hotel service quality on the loyalty of customers*. *Journal Economic Research*.
- FE UNJ. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi*. <http://fe.unj.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/PEDOMAN-SKRIPSI-2012-terakhir.pdf> (Diunduh pada Maret 2019).
- FE UNJ. *Surat Keterangan Dekan Mengenai Tata Cara Pengutipan Dalam Tugas Akhir Mahasiswa Nomor 1034/UN39.5.FE/LL/2018*. (Diakses pada April 2019).
- Firdaus, B. A., & Agustin, S. (2017). *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya*, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 6.

- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Leoni. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Menara Lexus Medan*. Tesis. Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R.P. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Pearson.
- Husein, Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hamzah, Muchammad Nasrul. (2016). *Situs Berita, Sumber Informasi Favorit Traveller*, <https://thinking.com/situs-berita-sumber-informasi-favorit-traveller/> (Diakses pada Maret 2019).
- Hurriyati, Ratih. (2014). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Innroad. (2014). *Disruption is changing the hotel industry*, <https://www.innroad.com/blog/2014/08/hotel-industry-disruption/> (Diakses pada Maret 2019).
- Kemp, Simon. (2019). *Digital in 2019*, <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019> (Diunduh pada Maret 2019).
- Kemp, Simon. (2019). *Digital 2019: Global Internet Use Accelerates*, <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates> (Diakses pada Maret 2019).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, Iqbal. (2018). *RedDoorz Raih Pendanaan Pra Seri B Senilai Rp150 Miliar di Tengah Persaingan Sengit*. <https://id.techinasia.com/reddoorz-pendanaan-pra-seri-b> (Diakses pada Maret 2019).
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Messakh, Hesty Welmy. (2016). *Pengaruh Kualitas E-Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Bisnis: Universitas Kristen Petra.

- Ngatmo, dan T. Bodroastuti. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang*.
- Panjaitan, Januar Efendi & Yuliati, Ai Lili. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No 2.
- Priporas, Constantinos Vasilios Nikolaos Stylos, Lakshmi Narasimhan Vedanthachari, Pruit Santiwantana. (2016). *Service quality, satisfaction, and customer loyalty in Airbnb accommodation in Thailand*. John Wiley & Sons, Ltd. Wiley.
- Publikasi, Tim. *Memajukan Perhotelan Di Era Digital Untuk Pemberdayaan Ekonomi Daerah*. <https://katadata.co.id/analisisdata/2019/07/03/memajukan-perhotelan-di-era-digital-untuk-pemberdayaan-ekonomi-daerah> (Diakses pada Juni2019)
- Rizal, Muhammad, Zafratun Nafis, Putri Lindung Bulan. (2016). *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Kolam Renang Mutiara Waterpark Perumnas Langsa*.
- Reid, R. D., & Bojanic, D. C. (2009). *Hospitality Marketing Management (4th ed.)*, New York: Wiley.
- Santoso, Singgih. (2015). *Menguasai Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Salma, Fitria Solah dan Ika Ririn Tri Ratnasari. (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya*. JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015
- Sangadji, E. M., & Sopiah, (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Shaphar. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Hotel Rantauprapat*. Tesis. Universitas Terbuka: Jakarta
- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

- Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F., Chandra, G. (Eds). (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Wiastuti, Rachel Syah. (2016) *Virtual Hotel Operator; Is It Disruption For Hotel Industry?*. Jurnal Hospitality dan Pariwisata Vol. 2 No. 2.
- Yn Raj Mohammad Farhan. (2016). *Pengaruh Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Emersia Hotel dan Resort Bandar Lampung*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Universitas Lampung.
- Yordan, Yofie. (2019). *Jumlah Pengguna Internet Indonesia Paling Besar di Asia Tenggara*, <https://kumparan.com/@kumparantech/jumlah-pengguna-internet-indonesia-paling-besar-di-asia-tenggara-1543316491867891765> (Diakses pada Maret 2019).